MINISTÈRE DE L'HABITATION ET DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Rapport annuel 1981-1982

Manuscrit :
Ministère de l'Habitation
et de la Protection du consommateur

Publication réalisée
à la Direction générale
des publications gouvernementales
du ministère des Communications

Dépôt légal — 4e trimestre 1982
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-02834-1
ISSN 0820-6775
© **Éditeur officiel du Québec**

MINISTÈRE DE L'HABITATION ET DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Rapport annuel 1981-1982

Éditeur officiel
Québec

Québec, décembre 1982

Monsieur Claude Vaillancourt
Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le premier rapport annuel du ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur pour l'exercice 1981-1982.

Recevez, Monsieur le Président, l'expression de mon profond respect.

Le ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur,

Guy Tardif

Table des matières

1. La création du ministère

1.1 L'Habitation 1
1.2 La Protection du consommateur 1
1.3 L'Habitation ET la Protection du consommateur 2
1.4 Les lois relevant du ministre 2
1.5 Le mandat du ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur 3
1.6 L'organisation administrative 3
1.7 Les programmes 3
1.8 Les ressources humaines 4
1.9 Les ressources budgétaires 4

2. Les activités au cours de l'exercice 1981-1982

2.1 Le Ministère 5
2.2 La Société d'habitation du Québec 5
2.3 La Régie du logement 7
2.4 L'Office de la protection du consommateur 7
2.5 La Régie des entreprises de construction du Québec 9

3. Les projets et activités du Ministère pour 1982-1983

3.1 L'élaboration d'une politique d'habitation 11
3.2 La relance économique et l'habitation 11
3.3 Le mandat de coordination du ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur 11

1. La création du Ministère

Le ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur a été créé le 18 juin 1981, par la Loi sur le ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur (L.Q., chapitre 10). Il convient de rappeler brièvement à l'occasion de ce premier rapport annuel, l'évolution, tant en matière d'habitation que de protection du consommateur, qui a conduit à la création d'un ministère et d'exposer de façon sommaire les raisons qui ont présidé à la jonction de ces deux missions de l'État.

1.1 L'habitation

Si l'on exclut l'adoption par le Québec de la Loi sur l'habitation familiale en 1948, qui bénéficia à plus de 100 000 ménages jusqu'à son rappel en 1974, et la loi pour favoriser la conciliation entre propriétaires et locataires entrée en vigueur en 1951, il fallut attendre 1967 avant que le législateur québécois ne décide d'intervenir à nouveau dans le domaine de l'habitation par la création de la Société d'Habitation du Québec.

Depuis la création de cet organisme dont le but était surtout d'oeuvrer dans le domaine du logement social et plus particulièrement depuis 1974 alors que la Société devenait maître d'oeuvre de la réalisation des logements publics, plusieurs personnes et organismes avaient fait valoir la nécessité de créer un ministère de l'Habitation.

Dans son rapport présenté en avril 1976, le Groupe de travail sur l'habitation, présidé par monsieur Guy Legault, recommande «qu'un seul ministre soit responsable de toutes les questions relatives à l'habitation».

Une première démarche en ce sens se réalise en octobre 1976. La Commission des loyers, jusqu'alors sous la juridiction du ministre de la Justice, passe sous la responsabilité du ministre des Affaires municipales, de qui relève déjà la Société d'habitation du Québec.

Le développement considérable des programmes québécois d'aide au logement de 1977 à 1980 devait aboutir au début de la décennie 80 en une série de mutations rapides conduisant à la création d'un ministère.

D'abord en novembre 1980, le gouvernement crée le poste de ministre d'État à l'Aménagement et de ministre délégué à l'Habitation. Puis, suite aux élections d'avril 1981, le premier ministre crée la fonction de ministre délégué à l'Habitation et à la Protection du consommateur, avant-dernière étape de la création officielle du nouveau ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur, le 18 juin 1981 : Ministre des Affaires municipales (novembre 1976 à novembre 1980), responsable des questions d'habitation et de logement; ministre d'État à l'Aménagement et délégué à l'Habitation (novembre 1980 à avril 1981); ministre delégué à l'Habitation et à la Protection du consommateur jusqu'à son assermentation en juin 1981 comme ministre en titre, monsieur Guy Tardif assura durant cette période de mutation la continuité et l'expansion de l'action gouvernementale.

1.2 La protection du consommateur

La transformation de la structure économique de production à partir des années 1950 a engendré la modification des relations entre producteurs, distributeurs et acheteurs. Ces nouvelles relations caractérisées principalement par un déséquilibre entre les consommateurs et les producteurs ont mené les consommateurs à se regrouper pour faire valoir leurs revendications.

Des mouvements de consommateurs se sont formés dès l'après-guerre : d'abord, l'Association des consommateurs du Québec; puis vers 1968, le mouvement des Associations coopératives d'économie familiale (A.C.E.F.), axé surtout sur les problèmes d'endettement; en 1969, l'Association pour la protection des automobilistes (A.P.A.) et enfin, en 1978, issue d'une scission avec la Fédération des Assotions coopératives d'économie familiale (F.A.C.E.F.), la Fédération nationale des Associations de consommateurs du Québec (F.N.A.C.Q.).

C'est aussi dans les années 1970 que fut donnée à certaines structures gouvernementales, une vocation de protection du consommateur. C'est ainsi qu'en 1969, suite au rapport Parizeau, était créé au ministère des Institutions financières du Québec, le Service de la protection du consommateur.

En terme de législation, c'est en juillet 1971 que fut adoptée la première loi sur la protection du consommateur. Cette loi créait l'Office de la protection du consommateur et visait à réprimer les abus les plus criants dans le domaine de la consommation, en réglemen-

tant la vente itinérante et le crédit à la consommation. Cette loi ne couvrait cependant qu'une infime partie des problèmes de consommation et le gouvernement a vite ressenti le besoin d'élargir la protection des consommateurs à l'ensemble des problèmes de consommation.

C'est ainsi, qu'en 1975, était créé au Québec le ministère des Consommateurs, Coopératives et Institutions financières. Le projet de loi numéro 7 déposé à l'Assemblée nationale en 1976 visant à réviser la première loi sur la Protection du consommateur, devait mourir au feuilleton l'année même et il fallut attendre 1978 pour qu'une nouvelle loi plus englobante (la Loi 72) soit adoptée.

Cette loi qui, en matière de biens mobiliers, constitue un véritable code de la consommation vise à assurer aux consommateurs une protection, principalement, en matière d'information précontractuelle et contractuelle, et à rétablir ainsi l'équilibre rompu dans les relations commerciales entre le consommateur et les commerçants.

Il restait cependant que la réunion en un même ministère de vocations aussi différentes et si difficilement conciliables que de représenter les intérêts des consommateurs et ceux des corporations, appelait une révision de la structure ministérielle, ce qui fut fait en 1981 en détachant la partie «protection du consommateur» du ministère des Consommateurs, Coopératives et Institutions financières et en l'unissant au secteur de l'habitation pour former le nouveau ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur.

1.3 L'habitation ET la protection du consommateur

La décision de regrouper la protection du consommateur et l'habitation au sein d'un même ministère se justifie par le fait que ces deux préoccupations sont à maints égards reliées.

En premier lieu, l'on doit prendre en compte une constatation fondamentale : pour la majorité des ménages à revenu moyen, le logement constitue une part importante des dépenses de consommation courantes. De fait, il n'est pas exagéré de dire que le foyer moyen consacre la moitié de son revenu aux seules fins de se nourrir et de se loger.

Autre considération, les activités de la Régie du logement, bien qu'il ne s'agisse pas là de l'essentiel de son mandat, ont des implications en terme de protection du consommateur. Certains recours, tels le dépôt du loyer, le maintien dans les lieux, le bail-type et les garanties au niveau du contrat de location, protègent l'individu dans la consommation d'un bien essentiel : LE LOGEMENT.

Il en est de même des activités de la Régie des entreprises de construction du Québec. Cet organisme a pour fonction de s'assurer de la qualification professionnelle des entrepreneurs en construction. En exerçant un contrôle sur la compétence et la solvabilité des entrepreneurs, la Régie assure par le fait même une plus grande mesure de protection du consommateur.

Enfin, si la Loi de protection du consommateur du Québec est à l'avant-garde des législations en matière de biens mobiliers, il faut bien admettre que très peu de dispositions législatives protègent celui ou celle qui se propose d'acquérir ou de procéder à l'acquisition de ce qui constitue pour la plupart des familles, l'achat le plus important de leur vie, celui d'une maison. L'ajout éventuel d'un volet «immeuble» à la Loi de protection du consommateur constitue donc à cet égard une autre raison à la réunion de ces deux missions de l'État en un seul ministère.

1.4 Les lois relevant du ministre

Le ministre doit répondre devant l'Assemblée nationale de l'application des lois suivantes :

Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., c. A-10)

Loi sur l'habitation familiale (L.R.Q., c. H-1)

Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1)

Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.Q. 1979, c. 70)

Loi instituant la Régie du logement et modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives (L.R.Q., c. R-8.1)

Loi sur le ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur (L.Q. 1981, c. 10)

Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., c. S-8)

Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction (L.R.Q., c. Q-1)

1.5 Le mandat du ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur

La Loi sur le ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur précise, aux articles 7 à 9, le mandat confié au ministre. Il nous apparaît important de s'y référer :

7. Le ministre élabore et propose au gouvernement des politiques relatives à l'habitation et à la protection du consommateur; il en dirige et coordonne l'application.

   Il est également chargé de l'application des lois concernant l'habitation et la protection du consommateur.

8. Les fonctions et pouvoirs du ministre consistent plus particulièrement à :

1° exécuter ou faire exécuter des recherches, études, enquêtes ou inventaires sur les besoins et les conditions d'habitation de la population;

2° établir, en collaboration avec les ministères, les organismes gouvernementaux ou municipaux, les groupes ou individus intéressés, les besoins, les priorités et les objectifs pour tous les secteurs de l'habitation au Québec;

3° promouvoir l'amélioration de l'habitat et l'accession des citoyens à la propriété immobilière par tous les moyens qu'il juge appropriés, y compris par l'établissement de programmes d'aide financière à l'habitation;

4° favoriser le développement et la mise en oeuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;

5° stimuler le développement et la concertation des initiatives publiques et privées en matière d'habitation;

6° obtenir des ministères et des organismes gouvernementaux ou municipaux les renseignements nécessaires à l'élaboration et à la mise en oeuvre des politiques et programmes du ministère.

9. Le ministre peut, avec l'autorisation du gouvernement, conclure un accord avec tout gouvernement ou organisme en vue de l'exécution de ses fonctions».

1.6 L'organisation administrative

Dans le cadre de ses fonctions, le ministre s'est vu confier la responsabilité de quatre (4) organismes déjà existants : l'Office de la protection du consommateur, la Régie du logement, la Régie des entreprises de construction du Québec et la Société d'habitation du Québec.

Sous réserve du mandat du ministre à qui revient d'élaborer et de proposer au gouvernement des politiques en matière d'habitation et de protection du consommateur, la Loi créant le ministère ne modifie aucunement les fonctions et l'organisation administratives de ces organismes.

Par ailleurs, cette même loi prévoit la nomination d'un sous-ministre. Monsieur Pierre B. Meunier, jusque-là président de l'Office de Protection du consommateur, est devenu le premier sous-ministre du ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur, ayant été nommé dans ses fonctions dans les jours qui ont suivi la création du ministère, soit le 23 juin 1981.

Celui-ci est assisté d'un sous-ministre adjoint et d'une équipe légère axée essentiellement sur l'analyse, la recherche et la coordination. L'organigramme ci-annexé présente la structure de démarrage que s'est donnée le ministère.

Soulignons également qu'en raison de la petite taille de son noyau central, le ministère n'a pas jugé opportun de se doter de tous les services administratifs que l'on retrouve habituellement dans un ministère. Ces services lui sont plutôt assurés par la Direction générale de l'administration et par le Bureau du contrôleur des finances au ministère du Conseil exécutif, par le mécanisme d'un protocole d'entente conclu avec chacun de ces organismes.

1.7 Les programmes

Les cinq (5) programmes du ministère sont les suivants :

1- Administration

Ce programme vise à fournir au ministère les ressources humaines et techniques requises dans l'accomplissement de ses fonctions.

2- Société d'habitation du Québec

Ce programme comporte six (6) éléments :

a) direction et gestion;

b) rénovation urbaine;

c) restauration de logements;

d) acquisition de logements sous forme individuelle ou coopérative;

e) supplément au loyer;

f) financement des déficits d'exploitation des logements subventionnés.

3- Conciliation entre locataires et propriétaires

Ce programme prévoit les crédits requis au bon fonctionnement de la Régie du logement.

4- Protection du consommateur

Ce programme comprend les crédits réservés à l'Office de la protection du consommateur.

5- Qualification professionnelle des entrepreneurs en construction

Ce programme prévoit les crédits requis pour le bon fonctionnement de la Régie des entreprises de construction du Québec.

1.8 Les ressources humaines

En outre du personnel affecté au cabinet ministériel, le programme 01 compte quinze (15) postes d'employés permanents et trois (3) postes d'employés occasionnels.

1.9 Les ressources budgétaires

Le décret 2498-81 du 10 septembre 1981 autorisait le ministère à puiser à même le fonds consolidé du revenu, un montant n'excédant pas huit cent mille dollars (800 000 $) pour l'application de la Loi sur le ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur (L.Q., 1981, c. 10) pour l'exercice 1981-82.

2. Activités au cours de l'exercice 1981-1982*

2.1 Le ministère

Les premières semaines suivant la sanction de la loi, en juin 1981, furent consacrées à des activités administratives visant la mise en place du ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur : préparation des demandes d'effectifs et de crédits; démarches administratives relatives au transfert des quatre organismes, de même que du Service des agents de voyages, de leur ministère d'origine au nouveau ministère. Le 1er septembre 1981, le Conseil du trésor octroyait au ministère un personnel de démarrage comprenant quinze (15) postes permanents et trois (3) personnes/année occasionnelles.

Par la suite, il a fallu procéder à la préparation de la revue de programmes, à la négociation d'un protocole d'entente avec la Direction générale de l'administration du ministère du Conseil exécutif afin de s'assurer d'un soutien administratif adéquat, à la préparation d'un plan de gestion financière et à l'opérationnalisation des systèmes de gestion budgétaire et d'approvisionnement.

Finalement, sur le plan administratif, le ministère a dû s'occuper de la gestion des opérations du Service des agents de voyages jusqu'à son transfert à l'Office de la protection du consommateur, en décembre 1981 (modifications à la Loi sur les agents de voyages, L.R.Q., chapitre A-10).

Au même moment, tout en essayant de s'organiser au plan des locaux, du matériel et du personnel, le ministère devait, avec la participation active de la Société d'habitation du Québec, mettre au point et lancer le programme québécois d'aide à l'accession à la propriété résidentielle (P.A.A.P.R.) ce qui fut fait le 16 décembre 1981, et faire démarrer le programme LOGINOVE de rénovation résidentielle. En outre, le ministère devait, en étroite collaboration avec l'Office de la Protection du consommateur, mettre sur pied le Bureau de dépannage des victimes de la mousse isolante d'urée formol (M.I.U.F.).

De plus, le ministère s'est assuré une participation minimale aux comités interministériels sur la famille, sur la population et l'immigration, de même qu'au Sommet sur l'intégration de la personne handicapée et au Salon national de l'habitation à Montréal. Avec le concours des ministères des Finances et du Revenu, le ministère a également procédé à l'étude de diverses formules visant à relancer la construction résidentielle.

2.2 La Société d'habitation du Québec*

La Société d'habitation du Québec a pour mandat de :

- favoriser la rénovation du territoire des municipalités du Québec;
- faciliter l'accès des citoyens du Québec à la propriété immobilière;
- mettre à leur disposition des logements à loyer modique.

Structure administrative

Selon la loi qui la régit, la Société d'habitation du Québec est composée d'un Conseil d'administration formé d'un président, d'un vice-président et de membres désignés par le gouvernement.

La Société dispose d'unités administratives rattachées au président et de trois (3) directions générales: la direction générale des opérations, la direction générale de l'administration des propriétés et la direction générale des finances et de l'administration. Les effectifs de la Société au 31 décembre 1981 étaient de 392 postes permanents et de 48 postes à temps partiel.

L'année 1981 a été caractérisée par un changement à la présidence. Au mois de septembre, monsieur Jean-Marie Couture, président de la Société depuis près de cinq (5) ans, quittait son poste; le gouvernement confia la présidence de l'organisme à monsieur Bernard Angers.

Au cours du mois d'octobre, la Société a entrepris une étude portant sur son organisation et sa structure administrative qui devait donner lieu, en janvier 1982, à une proposition de réorganisation administrative.

---

* Le présent rapport ne fait état que sommairement des activités des quatre organismes relevant du ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur, ces organismes étant tenus de faire leur propre rapport annuel.

* L'exercice de la S.H.Q. allant du 1er janvier au 31 décembre de chaque année, c'est sur cette base que sont données les statistiques se rapportant à ses activités et non sur la base de l'année financière du gouvernement.

Activités et réalisations

On peut distinguer trois (3) périodes dans les activités de la Société d'habitation du Québec depuis sa création en 1967. Cette façon de présenter les activités de la S.H.Q. vise à démontrer l'ampleur croissante de l'implication de l'État québécois dans l'habitation, laquelle devait aboutir à la création d'un ministère SUI GENERIS en 1981.

Période 1967 - 1972

Au cours de cette première période, la Société d'habitation du Québec est créée. À ses débuts, elle s'affaire à continuer l'administration de la Loi de l'habitation familiale adoptée en 1948, initie un programme de financement de logements à loyer modique dits «logements municipaux», et contribue avec la Société centrale d'hypothèque et de logements aux premiers efforts d'amélioration de la qualité de l'habitat sous forme d'un programme de rénovation urbaine (P.R.U.) auquel se greffent certains éléments d'aide à la rénovation résidentielle.

Fin 1972, après cinq (5) ans, le Québec compte un parc d'habitations à loyer modique de quelque 7 812 unités, et les crédits budgétaires de la Société d'habitation du Québec s'élèvent à 30 436 000 $.

Période 1972 - 1976

Durant la seconde période, soit en 1974, la Loi sur l'habitation familiale devient caduque et la même année, on amende la Loi de la Société d'habitation du Québec qui devient maître d'oeuvre et propriétaire des habitations à loyer modique. De plus, au cours de cette même période, la Société d'habitation du Québec s'implique dans les programmes d'amélioration de quartier (P.A.Q.) et de restauration résidentielle qui ont succédé aux programmes de rénovation urbaine (P.R.U.) abondonnés par la S.C.H.L.

Au 31 décembre 1976, le parc de H.L.M. de la S.H.Q. est passé de 7 812 à 19 380 logements, et le nombre de logements restaurés s'élève à 5 292 répartis dans près de 350 projets d'amélioration de quartier, impliquant à ce titre, en plus de l'aide donnée aux propriétaires pour la restauration, une aide financière importante aux municipalités pour les infrastructures. Fin 1976, on constate au livre des crédits que le budget de la S.H.Q. atteint 57 060 000 $.

Période 1977 - 1981

L'année 1977 marque, à plus d'un titre, le début pour la S.H.Q. d'une troisième période en ce qu'elle se manifeste par une double expansion de cet organisme, tant en ce qui concerne son rôle traditionnel de production d'habitations à loyer modique et d'aide à l'amélioration de l'habitat, que dans les objectifs nouveaux que lui assigne l'État québécois d'administrer de nouveaux programmes d'habitation s'adressant à l'ensemble de la population.

Ainsi, c'est au cours de cette période :

1- que le nombre de H.L.M. construits ou achetés passe de 19380 à 38 081 au 31 décembre 1981, soit du simple au double, la plus grande partie de la nouvelle production allant aux personnes âgées dont les besoins sont les plus pressants;

2- que le programme de supplément au loyer est lancé, permettant d'accroître le parc de H.L.M. en louant des logements, des C.O.O.P. et des O.S.B.L. Le nombre de tels logements conventionnés atteignant 3 595 au 31 décembre 1981;

3- que le programme LOGIRENTE d'allocation-logement aux personnes âgées de plus de 65 ans est créé, permettant d'aider lors de la première année d'opération (1er octobre 1980 au 30 septembre 1981), 26 750 ménages âgés;

4- que le programme LOGIPOP de coopératives d'habitations locatives est mis en oeuvre, permettant la réalisation de 1977 à 1981 de 4 245 logements coopératifs;

5- que le programme LOGINOVE de rénovation résidentielle est conçu, puis lancé pour se substituer au programme de restauration S.H.Q./municipalité auquel on doit néanmoins la restauration de plus de 17 000 logements sur 5 ans, comparativement à 5 293 lors de la seconde période alors que l'objectif du nouveau programme LOGINOVE sera de 7 500 dès sa première année de fonctionnement en 1982 et 10 000 logements par année par la suite.

6- que le programme d'aide à l'accession à la propriété résidentielle (P.A.A.P.R.) tant neuve qu'usagée a été officiellement offert aux familles québécoises le 16 décembre 1981, avec effet rétroactif au 1er mai 1981 pour le logement neuf et dont l'objectif est de venir en aide à environ 12 000 ménages par année;

7- que le programme d'habitation en milieu amérindien et inuit a été inauguré impliquant la prise en charge par le Québec de plus de 800 logements répartis dans les 13 villages inuit et l'adoption d'un plan quinquennal de construction de 30 logements par année et de restauration (il serait plus exact de parler de reconstruction) de 45 autres unités par an.

Résultat :

Au cours de cette troisième période, le nombre de personnes ou de ménages recevant une aide de l'État québécois au titre du logement par l'intermédiaire de la S.H.Q. passe de moins de 20 000 à près de 80 000 et les budgets, fait intéressant malgré l'inflation, ne croissent pas tout à fait dans la même proportion atteignant près de 212 millions $ comparativement à 57 millions $ cinq ans plus tôt.

2.3 La Régie du logement

La Régie du logement a été créée par la Loi instituant la Régie du logement et modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives (1979, c. 48) sanctionnée le 7 novembre 1979. La Loi est entrée en vigueur le 1er octobre 1980, et la Régie a ainsi succédé à la Commission des loyers.

La Régie exerce la juridiction que lui confère la loi et décide des demandes qui lui sont soumises. Elle assume ainsi la plupart des recours en matière de bail résidentiel, recours auparavant exercés devant la Cour provinciale, la Cour des petites créances et l'ancienne Commission des loyers. De plus, elle est chargée de :

- renseigner locateurs et locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement et sur toute matière visée dans la loi;
- favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;
- faire des études et établir des statistiques sur la situation du logement.

De plus, la Régie du logement a juridiction sur les réajustements de loyers dans les immeubles résidentiels, prévus à l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale et modifiant certaines dispositions législatives (1979, c. 72).

Structure administrative

La Régie se compose de régisseurs, dont un président et deux vice-présidents nommés par le gouvernement pour un mandat d'une durée maximale de cinq ans.

En 1981, le président était monsieur Claude Chapdelaine alors que la vice-présidence était assurée par madame Louise Thibault-Robert et monsieur Nil Morisseau.

Au 31 mars, la Régie comptait 24 régisseurs nommés pour un mandat de cinq ans. Une trentaine de régisseurs ont également été nommés sur une base temporaire pour entendre principalement les demandes de fixation de loyer et celles provenant de l'application de l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale.

La structure administrative de la Régie comprend le Comité de direction formé du président et des vice-présidents, l'Assemblée des régisseurs, la secrétaire de la Régie, la conseillère «sénior» à la conciliation, les Directions des communications, des services juridiques, de la planification et de la recherche, des opérations régionales, de la gestion interne et du personnel ainsi qu'un réseau de bureaux régionaux et locaux.

La Régie dispose pour la réalisation de son mandat en 1981-82 d'un budget de 10 287 900 $ et compte un personnel de 426 personnes dont 367 permanents et 59 occasionnels.

Activités et réalisations

Au cours de l'année qui s'est achevée le 31 mars, la Régie a reçu 96 140 demandes de règlement de litiges, sans compter celles introduites en vertu de l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale.

Ces dernières demandes ne font pas partie du volume d'activités habituelles de la Régie du logement puisqu'elles constituent un recours particulier qui devait être exercé avant le 21 décembre 1981. Au total, depuis le 1er octobre 1980, 46 761 demandes ont été inscrites en vertu de ce recours particulier.

Les bureaux de la Régie ont par ailleurs durant l'année 1981, répondu à 532 253 communications téléphoniques ainsi qu'à 279 553 visiteurs.

2.4 L'Office de la protection du consommateur

L'Office de la protection du consommateur a été créé par la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c.P.-40.1), sanctionnée le 22 décembre 1978.

L'Office est chargé de protéger le consommateur et, à cette fin, de veiller à l'application de la Loi sur la protection du consommateur. L'Office est également chargé de la surveillance de la Loi sur le recouvrement de

certaines créances (L.R.Q., c.R.-2.2) et de la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., c.A. -10).

Structure administrative

L'Office est composé d'au plus 15 membres, dont le président et le vice-président, nommés par le gouvernement. Seuls le président et le vice-président occupent leur fonction à plein temps.

Il s'agit de monsieur Gilles Moreau et madame Monique B. Tardif, qui sont tous deux entrés en fonction en cours d'année.

L'Office comptait au 31 mars 1982, 221 employés permanents. Ce nombre inclut les effectifs du Service des agents de voyages intégrés à l'Office le 19 décembre 1981 mais ne comprend pas les 27 occasionnels.

Ces effectifs sont répartis entre les 6 unités suivantes: la Direction des communications, la Direction des affaires juridiques, le Secrétariat, le Service de l'administration et du personnel, la Direction de la recherche et la Direction des bureaux régionaux.

Il faut noter que l'Office assure sa présence en régions par l'intermédiaire de treize bureaux régionaux. Ces bureaux assurent l'accessibilité des services au plus grand nombre de consommateurs possible.

L'Office disposait pour réaliser son mandat en 1981-82 d'un budget de 8 387 300 $. Ce montant inclut les crédits affectés au Service des agents de voyages, transférés à l'Office le 19 décembre 1981.

Activités et réalisations

Au cours de la dernière année, le règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur a été modifié afin de faciliter les ventes d'accommodation de véhicules automobiles et de motocyclettes. Ces ventes permettent à un consommateur d'économiser une partie de la taxe de vente lors de l'achat d'une automobile ou d'une motocyclette, lorsque la vente de son véhicule usager à un particulier se fait par l'intermédiaire d'un commerçant.

Un projet de règlement sur les modalités d'indication des prix a été prépublié dans la Gazette officielle du Québec du 27 janvier 1982. L'adoption de ce règlement permettra la mise en vigueur de l'article 223 de la Loi qui crée l'obligation du marquage unitaire des prix. Rappelons qu'il avait été décidé par le gouvernement de surseoir à la mise en application de l'article 223 de la Loi jusqu'à ce qu'une analyse complète des avantages et des inconvénients du non-marquage, pour les consommateurs, ait été complétée. Deux études complémentaires et parallèles ont donc été menées par l'Office afin de mesurer d'une part les comportements et attitudes des consommateurs face au non-marquage des prix et, d'autre part, les incidences économiques du lecteur optique assorti ou non de l'obligation de marquer les prix.

Ces deux études ont été concluantes et amenaient l'Office à recommander au gouvernement la mise en vigueur de l'article 223 et l'adoption d'un règlement d'application.

En ce qui concerne la Loi sur le recouvrement de certaines créances, certaines dispositions sont entrées en vigueur le 1er avril 1981. Le 1er juillet suivant, la totalité des dispositions était promulguée. Cette loi vise à obliger tous ceux qui recouvrent une créance pour autrui à détenir un permis, fournir un cautionnement et à soumettre leurs pratiques commerciales à des normes strictes.

Enfin, l'application de la Loi sur les agents de voyages a été confiée à l'Office le 19 décembre 1981. Cette loi vise essentiellement à assurer la protection des consommateurs qui traitent avec des agents de voyages. Elle oblige les agents à satisfaire certaines normes d'honnêteté, de compétence et de solvabilité pour obtenir un permis.

Des cautionnements collectifs ou individuels souscrits par chaque détenteur de permis complètent la protection des consommateurs dans ce domaine.

Au cours de la dernière année, l'Office de la protection du consommateur a mis de l'avant des activités dont le choix s'appuyait sur les trois grands objectifs suivants:

1) privilégier les interventions de type curatif dans le cadre de l'application de la Loi sur la protection du consommateur;

2) rendre le consommateur plus autonome en lui fournissant les instruments nécessaires pour qu'il se prenne en charge;

3) assurer par tous les moyens possibles l'indemnisation des consommateurs lésés.

Dans le cadre de ces objectifs, l'Office a consacré beaucoup d'efforts à l'assainissement des pratiques commerciales. Dans ce secteur, mentionnons qu'une intense surveillance du secteur de la publicité destinée aux enfants et la mise en oeuvre de procédures judiciaires ont permis de tendre de plus en plus vers l'élimination de ce type de publicité à

la télévision en conformité avec les dispositions législatives en cette matière.

L'essor qu'a connu le magazine «Protégez-Vous» au cours de l'exercice financier vaut également la peine d'être relevé. Avec 171 127 copies vendues pour le mois de mars, «Protégez-Vous» est devenu le plus important magazine entièrement réalisé au Québec. «Protect Yourself» quant à lui, a été l'objet d'efforts constants dans le but de lui donner un contenu davantage original, qui soit mieux adapté aux besoins de ses lecteurs anglophones.

Par ailleurs, dans le but de diversifier les médias utilisés pour atteindre toutes les différentes catégories de consommateurs, dans le cadre de son mandat d'éduquer et de renseigner la population sur ce qui a trait à la protection du consommateur, l'Office a accordé une attention particulière à la télévision en 1981-82 en participant à diverses émissions d'affaires publiques. L'Office a de plus amorcé un projet pilote permettant d'expérimenter le médium particulier de communication qu'est la câblodiffusion. C'est ainsi que la série télévisée «Protégez-Vous», produite par l'Office et présentant trois émissions d'information par semaine, a été mise en onde à compter de janvier 1982 sur le canal «Consommation, emplois et services» du réseau Intervision.

Informer le consommateur adulte est, bien sûr, une préoccupation constante de l'Office de la protection du consommateur. Toutefois, les jeunes consommateurs d'âge scolaire ont constitué un groupe cible d'importance au cours de l'année. Convaincu de la nécessité de changer les habitudes à la base, l'Office a produit des documents audiovisuels qui seront diffusés dans tout le réseau scolaire québécois, en même temps qu'il collaborait à l'élaboration d'outils de travail à l'usage des éducateurs.

Mentionnons, d'autre part, que dans le traitement des 260 732 demandes reçues par les 13 bureaux régionaux, l'accent a été mis de façon particulière au cours de l'année sur une approche favorisant l'autonomie du consommateur. C'est ainsi que dans tous les cas qui s'y prêtaient, le consommateur était encouragé à prendre en charge le règlement de son problème ou, à tout le moins, à collaborer activement à sa solution.

2.5 La Régie des entreprises de construction du Québec

La Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction (L.R.Q., c.Q-1) votée en 1975 fait que nul entrepreneur de construction ne peut exercer à ce titre au Québec s'il n'est pas titulaire d'une licence délivrée par la Régie des entreprises de construction.

Structure administrative

La Régie, en tant que tribunal administratif, se compose de neuf membres. Trois d'entre eux, le président, le vice-président et le régisseur permanent, exercent tous les pouvoirs de la Régie, entre autres, ceux de sanctionner ou de refuser la délivrance des licences, ou encore de les suspendre et de les annuler. À ceux-ci s'ajoutent six entrepreneurs d'expérience représentant les principales associations patronales de l'industrie de la construction, et qui votent les statuts et le Règlement de la Régie.

Monsieur Gaétan Dufour et monsieur Denis Pronovost ont exercé respectivement les fonctions de président et de vice-président de la Régie des entreprises de construction du Québec durant toute l'année.

La Régie, au 31 mars 1982, comptait 112 employés permanents et 17 occasionnels répartis dans cinq services: Contentieux et Secrétariat, Communications, Analyse financière et technique, Enquêtes et Examens, Administration. Elle est dirigée par le président qui est aussi directeur général. Ce dernier est assisté d'un directeur général adjoint et de cinq directeurs pour chacun des services mentionnés. Au cours de l'année écoulée, on a procédé à une réorganisation administrative qui a permis de tirer un meilleur parti des ressources disponibles, en abrégeant les délais de délivrance des licences. Le budget de la Régie pour l'année financière 1981-1982 était de 3 281 400 $.

Activités et réalisations

En 1981-1982, 19 482 entreprises ont présenté une demande pour l'obtention d'une licence d'entrepreneur ou la modification d'une licence en vigueur. Au cours de la même période, le paiement des droits pour une licence et des frais d'enquête a atteint la somme de 4 486 500 $. Au 31 mars 1982, il y avait 17 942 titulaires d'une licence d'entrepreneurs de construction au Québec.

- ***Sous le signe de la rationalisation:***

Pour se représenter le volume des activités, il faut considérer que la Régie gère 28 000 dossiers, actifs pour la plupart, ce qui équivaut à une manipulation quotidienne de quelque 2 500 dossiers. Pour ce faire, la Régie a eu

recours aux services de l'informatique. Au cours de l'année, l'informatisation des dossiers des entreprises a été complétée et chaque geste administratif de la Régie est maintenant traité via l'informatique. Cette façon de procéder a d'autre part permis de rationaliser la gestion des demandes de licence et leur analyse.

- ***Les renseignements à la clientèle :***

La Régie, en tant qu'organisme public se doit de fournir à sa clientèle tous les éléments d'information qui lui permettent de se conformer à la loi. En 1981-1982, le Service des communications a répondu à 33 249 demandes de renseignements, que ce soit au téléphone ou en entrevues, à ses bureaux de Montréal et de Québec.

- ***Le respect de la loi :***

Pour s'assurer du respect de la loi, la Régie a des inspecteurs qui ont effectué 22 203 visites sur des chantiers de construction afin de vérifier si les entrepreneurs étaient titulaires de licence. Ces inspections ont amené 1 300 poursuites pénales et 597 condamnations à des amendes totalisant 388 900 $.

- ***Les plaintes des consommateurs :***

Enfin, la Régie reçoit les plaintes des consommateurs insatisfaits des travaux exécutés par des entrepreneurs titulaires de licence. En 1981-82, elle a reçu 769 plaintes qui étaient fondées dans une proportion de 75% et qui se sont réglées à la satisfaction du client dans 60% des cas grâce à son intervention.

3. Projets et activités du ministère pour 1982-1983

3.1 L'élaboration d'une politique d'habitation

Un des mandats importants du ministère consiste dans l'élaboration de propositions visant à promouvoir l'amélioration de l'Habitat. À cette fin, un sous-ministre adjoint fut nommé en mars 1982. Le ministère entend donc procéder aux études et analyses pertinentes sur les besoins et conditions d'habitation de la population afin d'élaborer, en concertation avec tous les intervenants des milieux concernés, une politique globale en matière d'habitation.

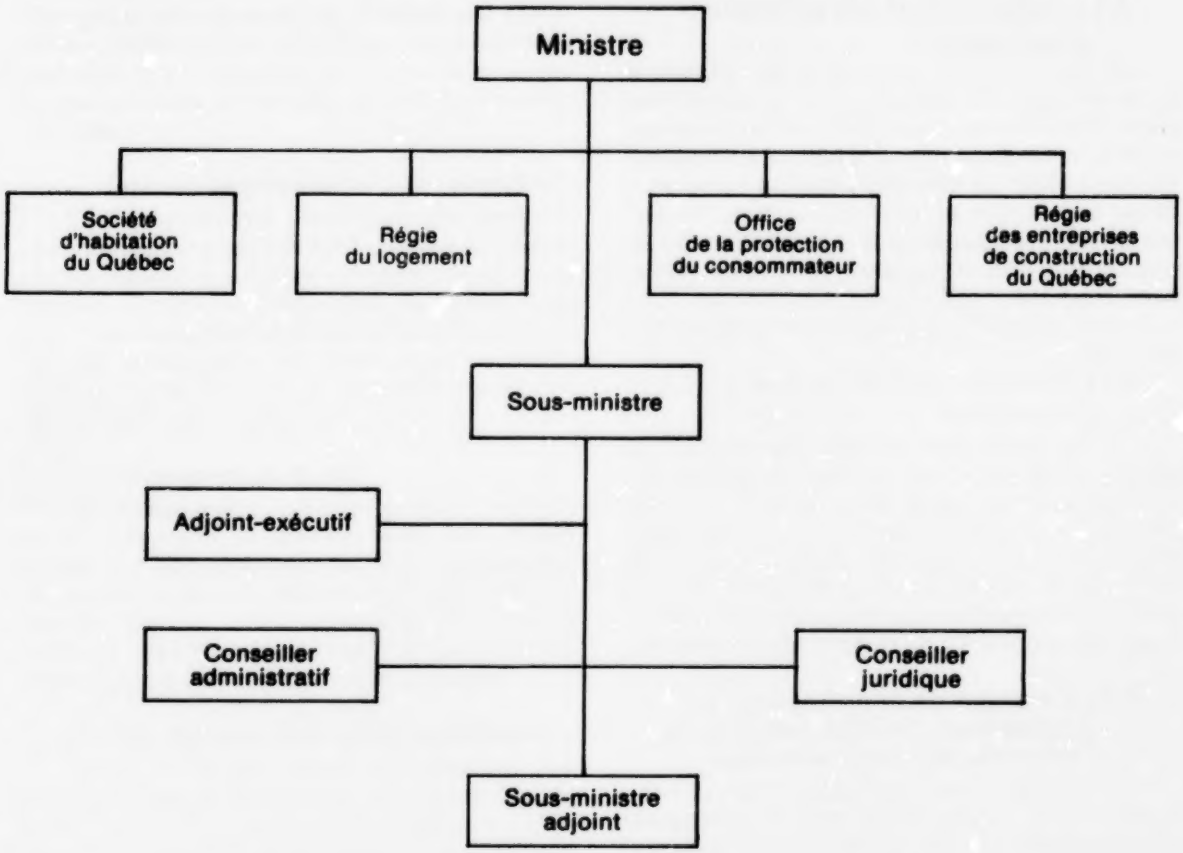
3.2 La relance économique et l'habitation

Le Sommet économique d'avril 1982 a permis de dégager un consensus sur la nécessité d'une reprise de la construction domiciliaire. Le ministère a agi à titre de catalyseur tout en coordonnant les interventions des divers partenaires pour concrétiser le programme et dégager la participation de chacun à cet effort collectif de relance de l'industrie.

3.3 Le mandat de coordination du ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur

Le ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur entend poursuivre ses efforts en vue de coordonner et de rationaliser les différents services offerts par les organismes qui relèvent de lui et optimiser l'utilisation des ressources que chacun utilise. À cette fin, l'analyse en vue de l'intégration de certains services aussi bien centraux que périphériques sera poursuivie et une réflexion sera amorcée sur la réglementation du secteur de la construction, particulièrement dans le domaine de l'inspection.

Organigramme



Budget et effectifs

Organisme	Budget 1981-1982	Effectifs		
		Permanents	Temps partiel	Total
Administration du Ministère	800 000 $	15	3	18
Société d'habitation du Québec	179 195 200 $	392	48	440
Régie du logement	10 287 900 $	367	59	426
Office de la protection du consommateur	8 387 300 $	221	27	248
Régie des entreprises de construction du Québec	3 281 400 $	112	17	129
Total	201 951 800 $	1107	154	1261